

Réglementation e-commerce en Belgique :

Exceptions au droit de rétractation

Tout consommateur peut exercer en Europe un droit de rétractation en cas de commande en ligne (e-commerce), sans devoir motiver sa décision et sans frais.

Ce droit doit être exercé dans les 14 jours à dater de la livraison du bien (du dernier bien en cas de livraisons en plusieurs fois) ou de la conclusion d'un contrat de prestation de service. A noter que ce délai est automatiquement prolongé de 12 mois si le commerçant a oublié de mentionner dans la phase pré-contractuelle [les informations requises à propos de ce droit.](#)

L'e-commerçant n'est toutefois pas dans l'obligation de permettre l'exercice de ce droit en cas de vente en BtoB, ainsi que dans 14 cas strictement déterminés.

Ces 14 exceptions sont reprises dans le volet « Pratiques du marché et protection du consommateur » du nouveau code belge de droit économique (loi du 21 décembre 2013, en application depuis le 31 mai 2014). Elles sont identiques à celles prévues dans la Directive Européenne 2011/83/UE sauf la 14e qui a été ajoutée.

Les 14 exceptions où le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation :

1. les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté
 1. **si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur,**
 2. si le consommateur a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par l'entreprise;
2. la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'entreprise et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;
3. la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
4. la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement;
5. la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;
6. la fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;
7. la fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle de l'entreprise;
8. les contrats dans lesquels le consommateur a expressément demandé à l'entreprise de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, à l'occasion de cette visite, l'entreprise fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de

réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires ;

9. la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison;
10. **la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine (sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications);**
11. les contrats conclus lors d'une enchère publique;
12. **la prestation de services d'hébergement** (autres qu'à des fins résidentielles), de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou **une période d'exécution spécifique;**
13. **la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel** si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation;
14. les contrats de services de paris et de loteries.

Si une de ces exceptions est rencontrée, le vendeur doit clairement informer le consommateur, avant la conclusion de la vente, qu'il ne peut bénéficier d'un droit de rétractation.